

La Federazione

informazione quotidiana sull'attività regionale

01/06/2012

Indagine SWG su aspettative e timori consumatori veneti.

I “Servizi degli artigiani” crollano al penultimo posto tra i settori dove è avvertita la necessità di maggiore tutela. Al top banche e assicurazioni

La “notizia” è di quelle destinate a sfatare tanti luoghi comuni e molti scoop di trasmissioni televisive più o meno scherzose: i “Servizi degli artigiani” risultano essere al penultimo posto tra i settori dove è avvertita la necessità di maggiore tutela da parte dei consumatori. E' quanto rileva una indagine condotta tra il 5 e l'11 aprile scorso da Swg su incarico della Regione (margine d'errore statistico del 3,5 per cento), presentata stamani nella sede di Unioncamere dall'assessore regionale alla tutela del consumatore Franco Manzato, da Enzo Rizzo per la società che ha condotto la ricerca, dal presidente nazionale del Movimento Consumatori Lorenzo Miozzi e dal presidente nazionale di Federconsumatori Rosario Trefiletti.

Solo il 9% degli intervistati (un gradino sopra l'8% dei problemi dovuti al turismo) ha infatti dichiarato di avvertire la necessità di essere maggiormente tutelato da problemi che possono insorgere nell'usufruire di un servizio erogato da una impresa artigiana: pulisecco, sartorie, installatori di impianti, autoriparatori e chi più ne ha più ne metta..

I settori economici nei cui confronti i consumatori del Veneto si sentono meno tutelati sono invece risultati essere le banche (59 per cento) e le assicurazioni (53). Le altre voci di preoccupazione si collocano al di sotto del 40 per cento (chiarimenti su disservizi 38 per cento; energia 37 per cento, truffe on line e acquisti entrambi al 36 per cento; telefonia al 34 per cento e così via).

“Senza nulla togliere alla valenza di certe denunce fatte da trasmissioni come striscia la notizia o le iene –dichiara Giuseppe Sbalchiero, Presidente della Confartigianato Imprese Veneto- ci soddisfa che la statistica confermi quello che da tempo andiamo predicando: il nostro settore è sano, lavora bene ed è apprezzato dal mercato. Alcune mele marce ci sono, spesso neppure artigiani ma dopolavoristi od operatori in nero, ma la stragrande maggioranza dei nostri professionisti lavorano bene e per questo sono apprezzati dai consumatori”.

Quella dei consumatori verso banche e assicurazioni, proprio secondo Trefiletti, non è una “paura psicologica”, ma si basa su elementi purtroppo molto concreti, il cui esempio più recente è stata la commissione bancaria di 5 euro richiesta per versare un modesto contributo a favore dei terremotati dell'Emilia Romagna.

Di fronte ad una situazione del genere, l'indagine stima che l'84 per cento dei consumatori veneti ritengano importante o molto importante l'attività della associazioni di tutela dei diritti degli utenti, alle quali si è già rivolto il 25 per cento degli intervistati, con un grado di soddisfazione del 64 per cento. Il 59 per cento del campione si sente peraltro poco o per niente informato sui propri diritti di consumatore. Se si presenta un problema, la risposta viene cercata anzitutto in internet, poi presso gli sportelli delle associazioni che diventano non solo luogo di denuncia ma anche di confronto e consiglio. Se le associazioni sono

La Federazione

informazione quotidiana sull'attività regionale

01/06/2012

benemerite, il Comune è l'ente pubblico che viene considerato in prima fila tra quelli cui è richiesto il maggiore impegno per la tutela.

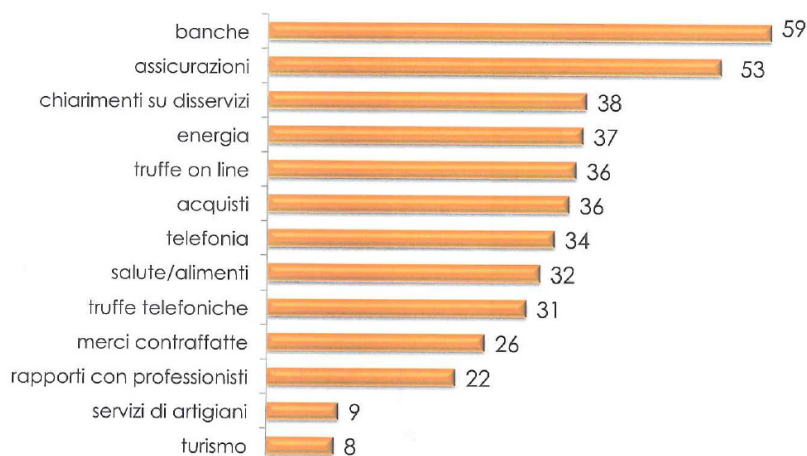
L'indagine ha anche approfondito il tema della contraffazione, che viene percepita genericamente come un danno, ma più al sistema economico in generale che al consumatore e nel cui contrasto è richiesto in primo luogo l'intervento delle forze dell'ordine (64 per cento), seguite dai Comuni (41 per cento), mentre i consumatori stessi si collocano al terzo posto con il 30 per cento.

“Questa indagine – ha sottolineato Manzato – ci offre molti spunti per migliorare ancora di più il costruttivo rapporto che la Regione ha attivato con le associazioni dei consumatori per offrire più tutele ai cittadini”. Rapporto che si concretizza tra l'altro con il blog www.venetoconsumatori.it, connesso con i principali social network (facebook, twitter, ecc.) e con youtube; con l'iniziativa “consumatori in Piazza” avviata assieme alle associazioni di tutela che tra l'altro occuperà un centinaio di giovani nei prossimi mesi; è stato pure attivato il numero verde 800178950, al quale rivolgersi per risolvere le difficoltà nelle quali ogni consumatore può imbattersi nel corso delle sue giornate; sono stati finanziati corsi formativi per gli addetti di polizia locale e le analisi sui prodotti contraffatti reperiti sul mercato.

Su quali temi i cittadini richiedono maggiore informazione

Su quali dei seguenti temi vorrebbe che le Associazioni dei Consumatori offrissero maggiore tutela al cittadino che si rivolge loro?

Valori %



Somma risposte